



FONDAZIONE  
SISTEMA TOSCANA

---

# Piattaforma informatica per il *booking online* delle strutture ricettive

*Allegato tecnico al Capitolato d'appalto*

06 luglio 2009



FONDAZIONE  
SISTEMA TOSCANA

---

## Piattaforma informatica per il *booking online* delle strutture ricettive

### *Specifiche tecniche*

Versione 1.0 del 06 luglio 2009 (Allegato tecnico piattaforma di Booking Online.doc)

#### *Storia delle versioni:*

| <i>Versione</i> | <i>Data</i>    | <i>A cura di</i> | <i>Note</i>      |
|-----------------|----------------|------------------|------------------|
| 0.1             | 28 maggio 2009 | M. Piastra       | Prima stesura    |
| 0.5             | 09 giugno 2009 | M. Piastra       | Prima revisione  |
| 0.9             | 01 luglio 2009 | M. Piastra       | Revisione finale |
| 1.0             | 06 luglio 2009 | M. Piastra       |                  |

## Sommario

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Contesto di riferimento.....</b>                             | <b>2</b>  |
| <b>2. Oggetto del servizio.....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>3. Requisiti funzionali e tecnici.....</b>                      | <b>4</b>  |
| 3.1 Informazioni generali.....                                     | 4         |
| 3.2 Requisiti funzionali   | 4         |
| 3.3 Requisiti tecnici  | 7         |
| <b>4. Trasferimento.....</b>                                       | <b>10</b> |
| 4.1 Licenze software   | 10        |
| 4.2 Consegna e collaudo.....                                       | 10        |
| 4.3 Formazione   | 11        |
| 4.4 Garanzie e assistenza.....                                     | 11        |
| <b>5. Tempistica.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>6. Offerte tecniche e valutazione .....</b>                     | <b>14</b> |
| 6.1 Contenuto dell'offerta tecnica.....                            | 14        |
| 6.1.1 Piattaforma informatica per i servizi di booking online..... | 14        |
| 6.1.2 Integrazione con i sistemi di pagamento online.....          | 14        |
| 6.1.3 Funzioni e servizi aggiuntivi                                | 15        |
| 6.2 Valutazione dell'offerta tecnica.....                          | 15        |

## 1. Contesto di riferimento

---

La Regione Toscana intende consolidare l'immagine della Toscana quale destinazione di riferimento del turismo sostenibile e responsabile, attraverso la realizzazione di un piano integrato di comunicazione incentrata sulla campagna di comunicazione "Voglio Vivere Così. In Toscana" e avente come oggetto la valorizzazione delle diverse risorse che caratterizzano il territorio toscano.

Il canale di diffusione principale della campagna sarà internet, mezzo particolarmente efficace per veicolare un messaggio globale, instaurare una comunicazione interattiva e veicolare messaggi e contenuti direttamente ai turisti potenziali e finali. Inoltre l'utilizzo del web posiziona un territorio detentore di cultura e tradizione come la Toscana in un sistema al contempo moderno e al passo con i tempi.

Come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale 773 del 6.10.2008, le azioni di web marketing turistico saranno attuate avvalendosi della Fondazione Sistema Toscana.

La Fondazione Sistema Toscana ha stipulato con Toscana Promozione una convenzione per svolgere il ruolo di attuatore del progetto "Campagna di comunicazione della Marca Toscana Voglio Vivere Così. In Toscana". Il progetto è parte dell'attuazione della attività 5.5 del POR Competitività Regionale e Occupazione cofinanziato da FESR nell'ambito del Quadro Strategico nazionale 2007-2013.

## 2. Oggetto del servizio

---

In riferimento al contesto sopra descritto, l'oggetto del servizio riguarda l'estensione del sito web [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) al fine di realizzare una piattaforma informatica per i servizi di *booking online* delle strutture ricettive.

La piattaforma informatica, meglio specificata nel seguito, deve realizzare le seguenti funzioni principali:

- 1) Ricerca e consultazione delle strutture ricettive da parte dei visitatori.
- 2) Interazione via web dei visitatori con i gestori delle strutture ricettive per la prenotazione dei soggiorni.
- 3) Integrazione con i sistemi di pagamento online per il pagamento degli importi corrispondenti.
- 4) Interfacce web per i gestori delle strutture ricettive, per la gestione delle informazioni descrittive e delle disponibilità.
- 5) Interfacce web di amministrazione per l'accreditamento degli operatori e la gestione degli account.
- 6) Sistema di reportistica per i dati di accesso e le statistiche di servizio.

La piattaforma informatica deve essere integrata con il sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) e deve essere dispiegata presso l'ambiente di produzione indicato dalla Fondazione Sistema Toscana. A questo fine, la piattaforma informatica deve avere i seguenti requisiti tecnici:

- 7) Realizzazione con tecnologia PHP o Java.
- 8) Utilizzo del DBMS MySQL.
- 9) Dispiegamento in ambiente Linux.

Il servizio prevede la cessione del codice sorgente e di una licenza d'uso generale non esclusiva illimitata ed irrevocabile. Il servizio include la manutenzione correttiva con garanzia di pronto intervento per un periodo di 24 mesi dalla data del collaudo.

## 3. Requisiti funzionali e tecnici

---

### 3.1 Informazioni generali

In questo capitolo sono indicati i requisiti tecnici e funzionali della piattaforma informatica per i servizi di *booking online*.

Come definizione preliminare, i principali attori coinvolti nelle funzioni della piattaforma informatica sono:

- **Visitatore**  
Si intende un generico visitatore del sito web [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it).
- **Gestore**  
Si intende un gestore accreditato che opera per conto di una specifica struttura ricettiva.
- **Coordinatore APT**  
Si intende un coordinatore accreditato che opera per conto di una APT.
- **Amministratore FST**  
Si intende un persona autorizzata da Fondazione Sistema Toscana ad operare sulla piattaforma informatica con funzione di amministratore del servizio.

### 3.2 Requisiti funzionali

| ID    | Descrizione   |
|-------|---|
| FUN.1 | <p>Le principali entità informative gestite dalla piattaforma informatica sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Scheda descrittiva</i> della struttura ricettiva, che include almeno: descrizione sintetica strutturata, breve descrizione testuale, caratteristiche degli alloggi, servizi offerti (in base a codifica prestabilita), eventuale descrizione dei dintorni e dei luoghi di particolare interesse, indicazioni geografiche e di contatto, galleria fotografica.</li><li>• <i>Risorse prenotabili</i> della struttura ricettiva, che include almeno: descrizione sintetica strutturata, eventuale immagine.</li><li>• <i>Disponibilità delle risorse prenotabili</i> della struttura ricettiva in relazione al calendario. Include almeno l'indicazione del prezzo, con possibilità di specificare eventuali offerte speciali.</li><li>• <i>Dati statistici</i> di utilizzo del servizio.</li></ul> |

| ID    | Descrizione  |
|-------|--|
| FUN.2 | <p>Le funzioni <i>web</i> minime che la piattaforma informatica deve mettere a diposizione del <i>Visitatore</i> sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulazione di richieste strutturate riguardanti le strutture ricettive, con indicazione obbligatoria del periodo temporale di interesse ed indicazione opzionale assistita del luogo o area geografica, delle caratteristiche delle strutture ricettive, dei servizi e della fascia di prezzo.</li> <li>b) Visualizzazione elenco delle strutture ricettive disponibili corrispondenti e ad una richiesta strutturata, con descrizione sintetica delle strutture ricettive.</li> <li>c) Visualizzazione delle informazioni di dettaglio di una struttura ricettiva, come contenute nella scheda descrittiva, con indicazione delle risorse prenotabili e dei prezzi.</li> <li>d) Possibilità di localizzazione su mappa della struttura ricettiva.</li> <li>e) Invio via web di una richiesta di prenotazione contenente i dati già selezionati (p.es. struttura ricettiva, date, risorse, prezzi) ed eventuali informazioni aggiuntive, unitamente ad un <i>form</i> da compilare online, con indicazione obbligatoria dei dati di contatto del <i>Visitatore</i>. A ciascuna richiesta il sistema attribuisce automaticamente un codice univoco, visualizzato dopo l'invio.</li> <li>f) Ricezione di un'email di conferma dell'invio della richiesta di prenotazione. L'email contiene il codice univoco attribuito dal sistema.</li> <li>g) Possibilità di visualizzare via web, usando il codice univoco, una richiesta di prenotazione inoltrata in precedenza, al fine di verificare lo stato o di disdire la richiesta di prenotazione.</li> <li>h) Ricezione di un'email di notifica per ogni cambiamento di stato della richiesta di prenotazione (accettata, respinta, confermata, disdetta).</li> <li>i) Conferma via web della richiesta di prenotazione accettata, con accesso al sistema di pagamento online della struttura ricettiva.</li> <li>j) Visualizzazione elenco offerte speciali</li> <li>k) Disponibilità di un <i>feed</i> RSS contenente gli aggiornamenti delle offerte speciali.</li> </ul> |
| FUN.3 | <p>Le funzioni <i>web</i> per il <i>Visitatore</i> devono essere disponibili in italiano e in inglese. La lingua prescelta dal <i>Visitatore</i> deve essere registrata nella richiesta di prenotazione. I testi pre-compilati delle email di notifica al <i>Visitatore</i> devono essere nella lingua prescelta.</p>  |
| FUN.4 | <p>Le funzioni <i>web</i> minime che la piattaforma informatica deve realizzare per il <i>Gestore</i> di struttura ricettiva sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Richiesta di attivazione <i>account</i>, tramite un <i>form</i> da compilare online con i dati amministrativi e di contatto della struttura ricettiva e del <i>Gestore</i>, a scopo di accreditamento (vedi oltre).</li> <li>b) Ricezione di un'<i>email</i> di conferma dell'attivazione dell'<i>account</i>, comprendente <i>username</i> e <i>password</i>, all'atto dell'effettiva attivazione dell'<i>account</i> (vedi oltre).</li> <li>c) Conferma via web dell'attivazione dell'<i>account</i> tramite URL dedicata ed inclusa nella <i>email</i> di cui sopra.</li> </ul>  |

| ID    | Descrizione   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Possibilità di modificare via web il proprio profilo personale, limitatamente alla <i>password</i> e i dati modificabili (p.es. di contatto).</li> <li>e) Gestione via web delle informazioni relative alla struttura ricettiva: scheda descrittiva, risorse prenotabili e disponibilità, prezzi ed eventuali offerte speciali.</li> <li>f) Gestione via web dell'elenco richieste di prenotazione, con possibilità di ricerca selettiva e di diverso ordinamento a scelta.</li> <li>g) Gestione via web delle singole richieste di prenotazione, con visualizzazione delle informazioni di dettaglio e di cambiamento di stato: richiesta respinta o accettata.</li> <li>h) Visura statistica del servizio: visite, prenotazioni, frequenza di aggiornamento della disponibilità.</li> <li>i) Richiesta di terminazione dell'<i>account</i>.</li> </ul>  |
| FUN.5 | <p>Gli account dei <i>Gestori</i> sono organizzati in base alla APT di competenza. Le associazioni tra strutture ricettive ed APT di competenza sono predefiniti da un <i>Amministratore FST</i>. Le richieste di account dei <i>Gestori</i> sono assegnate automaticamente dalla piattaforma informatica alla APT di competenza, in base a un criterio da definire.</p>  |
| FUN.6 | <p>Le funzioni <i>web</i> minime che la piattaforma informatica deve realizzare per il <i>Coordinatore APT</i>, limitatamente alle richieste e account di competenza, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gestione elenco richieste di account dei <i>Gestori</i>, tramite elenchi separati con ricerca selettiva e ordinamento a scelta.</li> <li>b) Visualizzazione di dettaglio di richiesta di account di un <i>Gestore</i>, con possibilità di rifiuto (con invio di <i>email</i>) e di approvazione (con invio di <i>email</i> contenente <i>username</i> e <i>password</i> e una <i>URL</i> per la conferma).</li> <li>c) Gestione degli account dei <i>Gestori</i>, tramite elenchi separati con ricerca selettiva e diverso ordinamento a scelta, con possibilità di visualizzazione di dettaglio e dei dati statistici di servizio, di sospensione (con invio di <i>email</i>), di ri-attivazione (con invio di <i>email</i>) e di terminazione dell'<i>account</i> (con invio di <i>email</i>).</li> <li>d) Visualizzazione delle informazioni statistiche relative al servizio per i <i>Gestori</i>, inclusi i dati relativi alla frequenza di aggiornamento delle informazioni e delle disponibilità.</li> </ul> |
| FUN.7 | <p>Le funzioni <i>web</i> minime che la piattaforma informatica deve realizzare per l'<i>Amministratore FST</i> sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gestione delle associazioni tra strutture ricettive e APT di competenza.</li> <li>b) Gestione degli account per i <i>Coordinatori APT</i>, con possibilità di inserimento, modifica e terminazione.</li> <li>c) Possibilità di impersonare un particolare <i>Gestore</i> o <i>Coordinatore APT</i>, come funzione temporanea e/o di intervento di emergenza.</li> <li>d) Visualizzazione delle informazioni statistiche relative al servizio per i <i>Gestori</i>, inclusi i dati relativi alla frequenza di aggiornamento delle informazioni e delle disponibilità.</li> </ul>   |

| ID     | Descrizione   |
|--------|---|
| FUN.8  | Si intende che ciascuna struttura ricettiva, incluse tutte le relative informazioni descrittive, di risorse prenotabili, disponibilità e prezzi, è univocamente associata ad un solo <i>Gestore</i> .   |
| FUN.9  | La visibilità ai <i>Visitatori</i> delle strutture ricettive dipende dallo <i>stato</i> dell' <i>account</i> del <i>Gestore</i> corrispondente: le strutture ricettive sono visibili ai <i>Visitatori</i> solo se l' <i>account</i> del <i>Gestore</i> si trova nello stato attivo. |
| FUN.10 | La organizzazione delle informazioni per le schede descrittive delle strutture ricettive deve essere adeguata alla regolamentazione della Regione Toscana vigente in materia.   |

| ID     | Descrizione  |
|--------|--|
| FUN.11 | Per ciascuna struttura ricettiva, deve essere possibile definire un'interfaccia web <i>white label</i> , avente una grafica personalizzabile da parte del <i>Gestore</i> , cui corrisponde una URL permanente ( <i>permalink</i> ) da utilizzarsi in un sito terzo. L'interfaccia deve permettere al Visitatore l'accesso alle funzioni di cui alle lettere c), d), e), g) ed i) del precedente requisito FUN.2. |

### 3.3 Requisiti tecnici

| ID    | Descrizione   |
|-------|---|
| TEC.1 | La piattaforma informatica per i servizi di <i>booking online</i> delle strutture ricettive deve essere pienamente compatibile, come grafica, aspetto e impostazione generale, con il sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> .<br>Ulteriori indicazioni di dettaglio riguardanti l'aspetto grafico e le interfacce utente saranno fornite dalla Fondazione Sistema Toscana in corso d'opera.   |
| TEC.2 | La piattaforma informatica deve essere realizzata in modo prevalente con tecnologia PHP o Java ed essere compatibile con il DBMS open source MySQL.   |
| TEC.3 | La piattaforma informatica deve essere dispiegabile in un ambiente avente le seguenti caratteristiche:<br>a) Sistema Operativo Linux Red Hat Enterprise 5.2.<br>b) Web Server Apache 2.2.<br>c) DBMS MySQL versione 5.0.<br>d) Application Server Tomcat versione 5.5<br>e) JRE Java versioni 1.4 o 1.5.<br>f) PHP versione 5.2.<br>La presenza di qualsiasi ulteriore pre-requisito diverso per il dispiegamento della piattaforma informatica, inclusa la necessità di installare altre componenti software, deve essere chiaramente indicata nell'offerta tecnica. |

| ID    | Descrizione   |
|-------|---|
| TEC.4 | <p>Sono previsti tre ambienti:</p> <p>a) sviluppo</p> <p>b) <i>staging</i></p> <p>c) produzione</p> <p>Si intende che l'ambiente a) sia presso il fornitore ed a carico di quest'ultimo, mentre gli ambienti b) e c) sono a carico e ad esclusivo accesso della Fondazione Sistema Toscana.</p> |

| ID      | Descrizione   |
|---------|---|
| TEC.5.1 | <p>La piattaforma informatica per i servizi di <i>booking online</i> deve essere integrabile come minimo con i sistemi di pagamento online offerti dalle seguenti banche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monte dei Paschi di Siena</li> <li>• Cassa di Risparmio di Firenze</li> <li>• Cassa di Risparmio di Lucca</li> </ul> |
| TEC.4.2 | <p>Per ciascuna struttura ricettiva, deve essere possibile specificare quale sistema di pagamento online utilizzare per la conferma delle prenotazioni, inserendo anche i codici per il collegamento.</p>   |

| ID    | Descrizione  |
|-------|--|
| TEC.5 | <p>La piattaforma informatica per i servizi di <i>booking online</i> deve gestire nella propria base dati tutti e soli i dati indispensabili per il servizio richiesto e per la durata prevista. In particolare, in nessun caso, la piattaforma informatica deve richiedere, gestire o memorizzare informazioni non strettamente necessarie come, ad esempio, i dati delle carte di credito dei <i>Visitatori</i>.</p>                       |
| TEC.6 | <p>La piattaforma informatica deve adottare tutte le soluzioni allineate allo stato dell'arte per garantire la sicurezza delle informazioni custodite rispetto agli accessi fraudolenti o comunque non autorizzati. Per tutta la durata del servizio, è obbligo del fornitore l'identificazione e la segnalazione proattiva di tutte le soluzioni atte a migliorare la sicurezza della piattaforma in questo senso.</p>                      |
| TEC.7 | <p>Tutte le interfacce web dedicate ai <i>Gestori</i>, <i>Coordinatori APT</i> e <i>Amministratori FST</i> devono essere protette, con accesso HTTPS ed uso di certificato a chiave pubblica. Analoga protezione deve essere garantita anche per le interfacce web dedicate ai <i>Visitatori</i>, limitatamente alle funzioni di gestione della richiesta di prenotazione: composizione, visualizzazione, modifica, conferma e disdetta.</p> |

| ID    | Descrizione  |
|-------|--|
| TEC.8 | Per la visualizzazione delle mappe, la piattaforma informatica dovrà utilizzare il servizio web indicato dalla Fondazione Sistema Toscana. |

## 4. Trasferimento

---

### 4.1 Licenze software

| ID    | Descrizione   |
|-------|---|
| TRA.1 | Il software e la documentazione della piattaforma informatica per i servizi di <i>booking online</i> deve essere trasferita alla Fondazione Sistema Toscana, completa di codice sorgente, con licenza d'uso generale non esclusiva, illimitata ed irrevocabile.   |
| TRA.2 | Salvo diversa indicazione da parte della Fondazione Sistema Toscana, si intende che qualsiasi consegna di software e documentazione, anche intermedia, sarà costituita dalla forma binaria completa, direttamente installabile, e dal codice sorgente, completo in ogni sua parte.<br>Per "completezza" del codice sorgente si intende la possibilità effettiva di ricostruire la forma binaria, utilizzando strumenti opportuni. Gli strumenti necessari alla ricostruzione delle forme binarie devono essere esplicitamente indicati e concordati con la Fondazione Sistema Toscana. Il codice sorgente deve includere anche gli elementi necessari alla corretta configurazione degli strumenti stessi. Fanno inoltre parte del codice sorgente anche tutti gli elementi necessari per la corretta configurazione e predisposizione dell'ambiente di sviluppo e delle basi di dati coinvolte, inclusi gli schemi, la prima popolazione ed il trasferimento dei dati da altri sistemi, se necessario. |
| TRA.3 | Dall'obbligo della consegna del codice sorgente, completo in ogni sua parte, sono escluse solo le componenti specifiche preventivamente approvate dalla Fondazione Sistema Toscana.<br>Ogni eventuale utilizzo di simili componenti, per cui la fornitura non include il codice sorgente, deve essere esplicitamente indicato e motivato nell'offerta tecnica.  |

### 4.2 Consegna e collaudo

| ID    | Descrizione   |
|-------|---|
| TRA.4 | La consegna del software e della documentazione è un requisito indispensabile per l'effettuazione del collaudo. La consegna dovrà avvenire secondo le modalità indicate dalla Fondazione Sistema Toscana.               |
| TRA.5 | La Fondazione Sistema Toscana collabora con il fornitore per la stesura di un <i>test plan</i> per l'effettuazione del collaudo. Il <i>test plan</i> , nella sua forma finale, dovrà essere approvato dalla Fondazione. |

| ID    | Descrizione   |
|-------|---|
| TRA.6 | <p>Il collaudo della piattaforma informatica verrà effettuato dispiegando il software consegnato sui sistemi indicati dalla Fondazione Sistema Toscana. Il dispiegamento sarà effettuato dal personale della Fondazione. Il fornitore si impegna a fornire tutto il supporto necessario, nel luogo e ambiente indicato dalla Fondazione, per il dispiegamento e l'effettuazione del collaudo.</p> <p>Il collaudo verrà effettuato eseguendo il <i>test plan</i> e l'esito sarà determinato confrontando i risultati attesi con i risultati effettivi.</p> |
| TRA.7 | <p>In caso di esito negativo, totale o parziale, del collaudo, il collaudo potrà essere ripetuto una sola volta a discrezione e nei termini indicati dalla Fondazione Sistema Toscana. E' fatta salva comunque l'applicazione delle penali in conformità al bando.</p>  |
| TRA.8 | <p>A seguito del collaudo effettuato con successo, la piattaforma informatica verrà dispiegata sui sistemi di produzione indicati dalla Fondazione Sistema Toscana. Il dispiegamento sarà effettuato dal personale della Fondazione. Il fornitore si impegna a fornire tutto il supporto necessario, nel luogo e ambiente indicato per Fondazione, per il dispiegamento in produzione.</p>  |

#### 4.3 Formazione

| ID     | Descrizione   |
|--------|---|
| TRA.9  | <p>La piattaforma informatica per i servizi di <i>booking online</i> deve essere corredata di documentazione utente, adatta alla pubblicazione online, riguardante le funzioni di tutti gli attori previsti. I requisiti di dettaglio del formato e dei contenuti della documentazione saranno concordati in corso d'opera.</p> |
| TRA.10 | <p>La piattaforma informatica deve essere corredata di documentazione tecnica essenziale per il dispiegamento, inclusi i pre-requisiti e la preparazione degli ambienti, e per la gestione operativa da parte dei sistemisti della Fondazione.</p>  |
| TRA.11 | <p>Il fornitore si impegna ad effettuare un'attività di formazione dei sistemisti, presso la sede indicata dalla Fondazione Sistema Toscana, secondo modalità da concordare. L'impegno da parte del fornitore per questa attività non può essere inferiore a due giornate lavorative.</p>                                       |

#### 4.4 Garanzie e assistenza

| ID     | Descrizione   |
|--------|---|
| TRA.12 | <p>Il fornitore si impegna a garantire il continuativo, corretto e puntuale funzionamento del software consegnato e conseguentemente si impegna a tenere indenne la Fondazione Sistema Toscana da ogni e qualsiasi pregiudizio derivante, anche indirettamente, dall'uso del software per le funzioni prestabilite.</p> |
| TRA.13 | <p>Il fornitore si impegna a garantire la manutenzione correttiva della piattaforma informatica per i servizi di <i>booking online</i> per una durata non inferiore a 24 mesi, a decorrere dalla data di collaudo con esito positivo.</p>   |

| ID                   | Descrizione  |
|----------------------|--|
|                      | <p>Per manutenzione correttiva da parte del fornitore si intende lo sollecita eliminazione, a proprie a spese, di ogni difetto o malfunzionamento rispetto ai requisiti funzionali e tecnici previsti. Il fornitore e la Fondazione Sistema Toscana concordano una modalità di segnalazione e di tracciamento dei malfunzionamenti.</p>  |
| <p><b>TRA.14</b></p> | <p>Per tutta la durata del periodo di manutenzione correttiva, il fornitore garantisce il pronto intervento per l'identificazione ed eliminazione dei malfunzionamenti della piattaforma informatica per i servizi di <i>booking online</i>.</p> <p>In caso di malfunzionamento grave o bloccante della piattaforma informatica in produzione, il fornitore garantisce il pronto intervento, remoto o diretto, entro quattro ore lavorative dalla segnalazione. In caso di malfunzionamento non bloccante, il fornitore garantisce analogo intervento, remoto o diretto, entro un giorno lavorativo.</p> |
| <p><b>TRA.15</b></p> | <p>Per tutta la durata del contratto di servizio, il fornitore della piattaforma informatica garantisce un servizio di Help Desk, accessibile via telefono ed email nei normali orari di ufficio, riservato ai soli tecnici designati dalla Fondazione Sistema Toscana. Per tutta la durata del periodo di manutenzione correttiva, il fornitore garantisce la risposta dell'Help Desk entro un giorno lavorativo.</p>   |

## 5. Tempistica

---

I tempi indicati nelle tabelle sono espressi in giorni solari e sono da considerare previsioni. I concorrenti indicheranno le modalità e i tempi di realizzazione da loro previsti nel cronogramma dell'offerta tecnica.

| <b>ID</b> | <b>Risultato</b>                   | <b>Data</b>        |
|-----------|------------------------------------|--------------------|
| R.1       | Affidamento incarico               |                    |
| R.2       | Progettazione tecnica di dettaglio | Entro 10 gg da R.1 |
| R.3       | Consegna software e documentazione | Entro 60 gg da R.1 |
| R.4       | Collaudo                           | Entro 70 gg da R.1 |
| R.5       | Dispiegamento in produzione        | Entro 80 gg da R.1 |

## 6. Offerte tecniche e valutazione

---

### 6.1 Contenuto dell'offerta tecnica

L'offerta tecnica del fornitore deve essere organizzata in tre parti:

- 1) Piattaforma informatica per i servizi di *booking online*
- 2) Integrazione dei sistemi di pagamento online
- 3) Funzioni e servizi aggiuntivi

Il contenuto richiesto per le singole parti dell'offerta tecnica, il formato e le dimensioni massime sono descritte nel seguito.

#### 6.1.1 Piattaforma informatica per i servizi di *booking online*

Questa parte dell'offerta tecnica deve descrivere:

- a) La piattaforma informatica esistente o la componente software che il fornitore intende eventualmente adottare come punto di partenza. Devono essere esplicitamente indicati i pre-requisiti di installazione e le componenti eventualmente escluse dalla consegna in forma di codice sorgente.
- b) Le funzioni, integrazioni o adattamenti che il fornitore intende realizzare esplicitamente, in relazione ai requisiti sopra descritti.
- c) Le caratteristiche delle soluzioni e degli accorgimenti tecnici che il fornitore intende adottare al fine di garantire la massima sicurezza della piattaforma contro gli accessi non autorizzati alle informazioni custodite.
- d) Il piano di lavoro di massima per la realizzazione.

La lunghezza massima della descrizione è di 15000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, e in formato elettronico pdf.

E' consentito allegare ulteriore documentazione, esclusivamente in formato elettronico, al solo fine di integrare la descrizione della piattaforma informatica esistente o la componente software eventualmente adottata come punto di partenza. E' consentita l'indicazione di indirizzi di siti web, il cui contenuto integri la descrizione o mostri le caratteristiche della piattaforma informatica o della componente software di cui sopra.

#### 6.1.2 Integrazione con i sistemi di pagamento online

Questa parte dell'offerta tecnica deve descrivere:

- a) Le funzioni per l'integrazione dei sistemi di pagamento online che il fornitore intende includere nella piattaforma informatica.
- b) L'elenco esplicito dei sistemi di pagamento online per cui il fornitore garantisce la piena integrazione.
- c) Le modalità tramite le quali è possibile estendere le integrazioni di cui al punto precedente per altri sistemi di pagamento, inizialmente non inclusi.

La lunghezza massima della descrizione è di 10000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, e in formato elettronico pdf.

### 6.1.3 Funzioni e servizi aggiuntivi

Questa parte dell'offerta tecnica deve descrivere:

- a) Eventuali funzioni e caratteristiche tecniche della piattaforma informatica che eccedono i requisiti qui descritti e che sono comunque compresi nell'offerta economica del fornitore.

La lunghezza massima della descrizione è di 10000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, ed in formato elettronico.

## 6.2 Valutazione dell'offerta tecnica

La valutazione dell'offerta tecnica del fornitore verrà effettuata in base al seguente schema di valutazione.

| ID  | Aspetto   | Punti |
|-----|---|-------|
| 1.1 | Adeguatezza funzionale complessiva della proposta tecnica, intesa come il complesso della eventuale piattaforma informatica o della componente adottata come punto di partenza unitamente alle funzioni, integrazioni o adattamenti che il fornitore intende realizzare, anche in relazione al piano di realizzazione proposto. | 30    |
| 1.2 | Qualità della proposta tecnica e compatibilità con le esigenze della Fondazione Sistema Toscana, in relazione ai requisiti indicati e ai tempi indicati   | 15    |
| 1.3 | Adeguatezza delle soluzioni e degli accorgimenti volti a garantire la sicurezza della piattaforma informatica.  | 10    |
| 2   | Completezza dell'elenco di sistemi di pagamento online la cui integrazione è prevista nell'offerta e/o efficacia delle modalità di integrazione di ulteriori sistemi di pagamento online  | 15    |
| 3   | Funzioni e servizi aggiuntivi   | 10    |